



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05169.2/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 10 de diciembre de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: tiene contratado con Movistar el 6093...con llamadas y SMS ilimitados y muchos gigas de datos. Siendo así realizan una serie de cargos adicionales, que considera indebidos : marzo : 2 euros, abril: 1 euro, junio: 20 euros y julio: 20 euros. La empresa dice que es por envío de MMS. Nunca ha visto aviso de que fuera a incurrir en este coste. Tiene bloqueada la recepción de MMS pero no es posible bloquear el envío, y entiende que los MMS son transferencia de datos y en el mes de junio ha tenido precaución en no enviar emoticonos, que según la empresa podía ser por esto. Ha realizado numerosas reclamaciones a la compañía, pero siguen con esta tarificación.

Solicita devolución de 43 euros indebidamente cargados y de todos los generados a futuro y pasado en sus líneas. Además la cancelación de este servicio con la compañía, para poder enviar SMS sin cargo, según contrato ofrecido.

La empresa mediante escrito de fecha 29 de agosto de 2019 informa que los mensajes multimedia fueron enviados, puesto que eran mensajes de texto o SMS pero que llevaban adjunta imagen, como los mencionados imoticonos.

Se explica al cliente en mayo que los MMS no se realizan a través de la franquicia de datos contratada, sino que son sms con texto e imagen – no incluidos en tarifa-.

Toda la información está disponible en la web [REDACTED]

Los cargos facturados son correctos y para solicitar restricción, lo puede gestionar a través del servicio de atención telefónico.

Comunidad de Madrid

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante no comparece a la audiencia a pesar de estar emplazado en tiempo y forma. Se da por reproducida toda la información y documentación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia a través de su representante en este acto y reitera el contenido de las explicaciones ofrecidas por escrito, ello no obstante como gesto de de atención comercial, se le ofrece al usuario el reintegro de la cantidad total de 43 euros +IVA correspondiente a la suma reclamada por estos conceptos, hasta la factura del mes de junio de 2019, quedando a partir de esa fecha constancia de que el usuario conoce perfectamente que esos mensajes MMS no son sms incluidos en la tarifa ilimitada y que en consecuencia si se vuelven a producir, se facturarán de conformidad con la normativa y tarifas vigentes para este tipo de servicios.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión del reclamante de conformidad con el ofrecimiento realizado por la empresa en su comparecencia al presente acto de audiencia, debiendo reintegrarle la cantidad total de 43 euros +IVA correspondiente al importe de este tipo de mensajes realizados entre marzo y junio de 2019.

Queda probado que a partir de esa fecha el usuario conoce el funcionamiento y tarificación de este servicio, y por tanto la realización de cualquiera de ellos a partir de ese momento, debe ser asumida por el reclamante sin perjuicio, de si lo estima conveniente, contacte con el servicio de atención al cliente para su restricción

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.



Comunidad de Madrid

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 10 de diciembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]